RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L., POR LA DENEGACIÓN DEL DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMÉRICA Y POR INCUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PORTABILIDAD.

SNC/DTSA/2171/14

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

PRESIDENTA
Dª. María Fernández Pérez

CONSEJEROS
D. Eduardo García Matilla
D. Josep Maria Guinart Solà
Dª. Clotilde de la Higuera González
D. Diego Rodríguez Rodríguez

SECRETARIO DE LA SALA
D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 10 de diciembre de 2015

En cumplimiento de la función de resolución de procedimientos sancionadores establecida en el artículo 84 Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, la Sala de Supervisión Regulatoria aprueba la siguiente resolución:

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Escrito de denuncia de OPERADOR DENUNCIANTE y apertura de un período de información previa

Mediante escrito de fecha 3 de diciembre de 2013, el operador DENUNCIANTE puso en conocimiento de esta Comisión la existencia de posibles irregularidades en la portabilidad de cinco números de tarifas especiales (902 y 807), por parte de Least Cost Routing, S.L. (en adelante, LCR), en su rol de operador donante, debido a la denegación reiterada de dichas portabilidades sin causa justificada en los meses de mayo, noviembre y diciembre de 2013. Por ello, solicitaba a esta Comisión que iniciara un procedimiento administrativo sancionador contra LCR.

A la vista de la denuncia presentada, mediante escrito de la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC), de 21 de diciembre de 2013, se procedió a la apertura de un período de información previa (RO 2013/2457) con el fin de analizar los hechos puestos de manifiesto por OPERADOR DENUNCIANTE y la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento administrativo.

En el marco del mismo se procedió a requerir a LCR determinada información acerca de los hechos denunciados, remitiendo la citada empresa la información requerida y efectuando alegaciones en relación con el período de información previa abierto.

SEGUNDO.- Acuerdo de incoación del procedimiento sancionador

El 18 de diciembre de 2014 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC acordó incoar el presente procedimiento sancionador (SNC/DTSA/2171/14), por existir suficientes indicios de incumplimiento por parte de LCR de las resoluciones por las que se aprueban las Especificaciones Técnicas de la Portabilidad fija de 2009 y 2012[1], debido al procedimiento utilizado para tramitar las solicitudes de portabilidad y el mal uso de las causas de denegación de la portabilidad reguladas en los procesos de portabilidad analizados, que tuvieron lugar en el segundo semestre de 2013 y en enero y febrero de 2014, lo que podría suponer la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 53.r) de la LGTel 2003.

Asimismo, la Sala de Supervisión Regulatoria consideró que también existían suficientes indicios de un grave incumplimiento de la obligación de garantizar al abonado su derecho a cambiar de operador conservando los recursos de numeración que le han sido asignados de conformidad con la LGTel y su normativa de desarrollo (artículo 44 del Reglamento de mercados, acceso y numeración[2] -en adelante, Reglamento de Mercados-), lo que podría implicar la concurrencia de la infracción muy grave tipificada en el artículo 53.s) de la LGTel de 2013.

El citado acuerdo de apertura del procedimiento sancionador fue comunicado a la instructora del expediente, con fecha 22 de diciembre de 2014, y a LCR el 7 de enero de 2015.

Asimismo, en cumplimiento del Resuelve Octavo del mencionado Acuerdo de la Sala de Supervisión Regulatoria de 18 de diciembre de 2014, con fecha de 27 de enero de 2015 se procedió a dar traslado del mismo y de los antecedentes recabados durante la tramitación del expediente RO 2013/2457 a

[1] DT 2008/352 y DT 2009/1634, respectivamente.
[2] Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a los efectos que estimase oportunos en virtud de las competencias que tiene habilitadas.

TERCERO.- Escrito de alegaciones de LCR

Con fechas de 6 y 9 de febrero de 2015 se recibieron en esta Comisión dos escritos de LCR, mediante los que formulaba alegaciones sobre el acuerdo de incoación del presente procedimiento sancionador.

CUARTO.- Requerimiento de información a LCR

Con fecha 18 de marzo de 2015 la instructora del presente procedimiento requirió a la entidad LCR que aclarara determinados datos aportados en su escrito de 6 de febrero de 2015, así como el número de clientes. Dicho requerimiento fue contestado por LCR el 10 de abril de 2015.

QUINTO.- Requerimiento de información a la Asociación de Operadores para la Portabilidad

Con fecha 18 de marzo de 2015 se requirió a la Asociación de Operadores para la Portabilidad fija (en adelante, AOP) determinada información acerca de los procesos de portabilidad de LCR y de otros operadores de telefonía fija. Mediante sendos escritos, de 30 de marzo y 9 de octubre de 2015, la AOP aportó la citada información.

SEXTO.- Otros actos de instrucción

Al amparo del artículo 16.2 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, se llevaron a cabo otros actos de instrucción necesarios para el examen de los hechos, consistentes en comprobaciones a través de la interfaz de supervisión de la Entidad de Referencia de portabilidad, así como consultas al Registro Mercantil Central y la página web de LCR llevadas a cabo entre los meses de marzo y octubre de 2015, comprobaciones que constan en el expediente administrativo.

SÉPTIMO.- Propuesta de Resolución

El 28 de octubre de 2015 el instructor formuló Propuesta de Resolución del procedimiento sancionador incoado. De forma específica, por medio de dicho documento, el instructor del procedimiento propuso adoptar la siguiente resolución:

> ***Primero.-*** *Declarar responsable directo a la entidad Least Cost Routing, S.L. de la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 53.s) de la Ley*

*32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, por haber impedido injustificadamente a su cliente **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**, el libre ejercicio de su derecho a la portabilidad numérica, entre el 22 de noviembre de 2013 y el 26 de febrero de 2014.*

***Segundo.-** Imponer a Least Cost Routing, S.L. una sanción económica por importe de diez mil euros (10.000€) por la infracción indicada en el resuelve anterior.*

***Tercero. -** Declarar responsable directo a la entidad Least Cost Routing, S.L. de la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 76.12 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, por el incumplimiento:*

- *De la Resolución de 29 de julio de 2009, en cuanto al plazo establecido para efectuar la portabilidad, así como, al apartado 5.1.4 de las Especificaciones Técnicas por el uso indebido de las causas de denegación, respecto a los números **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**.*
- *De la Resolución de 26 de abril de 2012, en cuanto al plazo para hacer efectiva la portabilidad, así como, al apartado 5 de las Especificaciones Técnicas, concretamente el 5.1 referido a 'Cambio de operador con conservación de la numeración' por no cumplir los temporizadores establecidos y el apartado 5.1.5 de las Especificaciones Técnicas, por el uso indebido de las causas de denegación en los procesos de portabilidad de los números **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**.*

***Cuarto.-** Imponer a Least Cost Routing, S.L. una sanción económica por importe de veinte mil euros (20.000€) por la infracción indicada en el resuelve anterior.*

La Propuesta de Resolución fue notificada tanto a LCR el 30 de octubre de 2015, confiriéndole un plazo de alegaciones de un mes.

OCTAVO.- Escrito de alegaciones complementarias

El 2 de noviembre de 2015 se recibió en el Registro de la CNMC escrito de LCR, presentado por correo administrativo el 29 de octubre de 2015, por el que se realizan ciertas alegaciones de carácter complementario, en relación con el procedimiento sancionador incoado.

NOVENO.- Elevación del expediente al Consejo

La Propuesta de Resolución y las alegaciones recibidas fueron remitidas a la Secretaría del Consejo de la CNMC por la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual, mediante escrito de fecha 30 de noviembre de 2015, junto con el resto de documentos que conforman el expediente administrativo, en los términos previstos en el artículo 19.3 del Reglamento de Procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora (aprobado por el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto).

DÉCIMO.- Alegaciones de LCR respecto a la Propuesta de Resolución

El 2 de diciembre de 2015 se recibió en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones de LCR, presentado por correo certificado el 27 de noviembre de 2015, relativo a la Propuesta de Resolución. Por medio de su escrito de alegaciones, LCR solicita a la CNMC que *"se proceda a la terminación del procedimiento sin imposición de sanción alguna a mi representada"*.

UNDÉCIMO.- Informe de la Sala de Competencia

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 21.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, y de lo establecido en el artículo 14.2.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, la Sala de Competencia de esta Comisión emitió, en fecha 3 de diciembre de 2015, informe sobre el presente procedimiento sancionador.

HECHOS PROBADOS

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente administrativo, se consideran HECHOS PROBADOS de este procedimiento los siguientes:

PRIMERO.- LCR no garantizó al usuario [CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL] el derecho a cambiar de operador conservando su numeración, desde el 22 noviembre de 2013 hasta el 26 de febrero de 2014, debido a las condiciones contractuales exigidas a dicho cliente.

En virtud de la información aportada por el operador denunciante, por el propio imputado (acerca de las condiciones contractuales aplicables), y por la AOP, ha quedado acreditado que LCR ha obstaculizado el derecho a la conservación de la numeración de su cliente **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**, al mantener un sistema paralelo de acreditación de la voluntad del abonado, distinto y más exigente que el regulado por esta Comisión, y al requerir, además, una antelación de varios meses en la comunicación de rescisión del contrato, a los efectos de cursar la portabilidad. Ello supuso un impedimento al ejercicio del derecho a la portabilidad respecto de tres números de este cliente (los números **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**) por un periodo de 91 días (desde la primera solicitud, de 22 noviembre de 2013, hasta el 26 de febrero de 2014).

Si bien, LCR ha aducido, en su descargo, ciertas consideraciones, éstas, sin embargo, no desvirtúan el hecho expuesto:

- <u>Sobre la exigencia de preaviso por parte de LCR para cursar la portabilidad</u>:

En su escrito de alegaciones al Acuerdo de incoación, LCR manifiesta que dicho Acuerdo de incoación realiza una interpretación errónea de los contratos

ya que, según indica, la cláusula sexta del contrato con el cliente ('6. Duración y extinción anticipada del contrato') "*expresamente contempla la posibilidad de que el usuario rescinda unilateralmente el contrato*" sin que quede condicionada "*a plazo alguno de preaviso ni a ninguna otra condición suspensiva. Puede ser ejercida en cualquier momento por el usuario.*" *"… sin que exista obstáculo contractual alguno para el ejercicio del derecho reconocido en el artículo 7 de la Carta de derechos del usuario de comunicaciones electrónicas*".

Sin embargo, como se determinó en el periodo de información previa, LCR sí condicionó la portabilidad de su cliente **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]** al cumplimiento del plazo de preaviso pactado.

En este supuesto, relativo a la solicitud de portabilidad de **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**, LCR, durante la tramitación de las diligencias previas, indicó, en respuesta al requerimiento acerca de la demora en la portabilidad de los 3 números telefónicos de dicha empresa[3], que se puso en contacto con el cliente "*para recordarle que, con independencia de cualquier otra cuestión técnica, formal o legal, el contrato que el abonado tenía firmado con LCR le vinculaba con mi representada hasta el día 19 de febrero de 2014 (al tratarse de prórrogas anuales). De tal modo y hasta tal punto que la eventual resolución anticipada de dicho contrato sin respetar los plazos de preaviso pactados, llevaba aparejada la obligación de abonar a LCR cierta suma dineraria en concepto de indemnización de daños y resarcimiento de perjuicios".* LCR considera que las *"especiales condiciones pactadas en el contrato… (le) exigía un especial celo y cuidado*". (Ver folio 35 del expediente administrativo)

Junto a su escrito de 27 de enero de 2014, LCR ha aportado copia completa del contrato firmado con el mencionado cliente, el cual está fechado el 19 de febrero de 2008. En su cláusula octava se señala que la duración del contrato es de 1 año desde la fecha de su firma y "*podrá ser renovado de forma tácita por las partes por periodos iguales y sucesivos de 1 año, salvo que cualquiera de ellas mediante preaviso de un mes de antelación al tiempo de cumplimiento del periodo inicial o de sus prórrogas notifique a la otra parte su decisión de darlo por resuelto*". Continúa dicha cláusula estableciendo que "*cualquiera de las partes podrá resolver el presente contrato mediante notificación por escrito*", entre otros supuestos: "*En cualquier momento, siempre que la parte que pretende terminar el presente contrato hubiera notificado expresamente su voluntad de terminarlo a la otra con una antelación de noventa días*[4]".

Por otro lado, analizadas las condiciones generales del contrato firmado entre ambos, no se encuentra mención alguna a indemnización o penalización por rescisión anticipada, como afirma LCR. Únicamente se indica, en la mencionada cláusula octava, que las partes renuncian a realizarse cualquier

[3] La portabilidad de los tres números en favor de --- se demoró 91 días.
[4] El subrayado es nuestro.

reclamación en concepto de indemnización como consecuencia de la resolución del contrato de acuerdo con dicha cláusula.

- Sobre la voluntad del cliente de portar sus números y las correspondientes solicitudes efectuadas:

LCR ha manifestado, respecto al cliente citado -**[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**- "*que el usuario final no tiene realmente voluntad de portar la numeración en cuestión sino hasta la fecha de vencimiento ordinario del contrato en febrero de 2014*", que "*En ningún momento se cuestionó que el usuario pudiese rescindir el contrato en cualquier momento y portar su numeración, pero el usuario trasladó a mi representada que no era esa su voluntad"*, que *"Por el contrario, prefería agotar el periodo contractual (un par de meses escasos), evitar el pago de la compensación por los equipos, y posteriormente contratar la prestación del servicio con la denunciante portando su número*", y que "…*Optó libremente por hacer efectiva la portabilidad vencido el plazo contractualmente previsto en relación con el resarcimiento*".

Asimismo, en opinión de LCR[5], las solicitudes de portabilidad que recibía a través de Portanet no reunían los requisitos determinados en el contrato firmado con el cliente, ya que, de conformidad con dicho contrato, el cliente debía comunicar por escrito a LCR su intención de causar baja en cualquier momento con 90 días de antelación o en 30 días antes de la finalización o renovación del contrato.

LCR ha manifestado que, como consecuencia de la portabilidad "*pretendida*" por OPERADOR DENUNCIANTE, se puso en contacto con el cliente para "*recabar completa información de las intenciones*" del mismo, de los motivos de su voluntad de portar, e "*intentar recuperar la confianza del abonado mediante eventuales ofertas que provocaran en éste una inclinación… a mantener el servicio prestado por LCR*", y que, "*de forma indirecta e incompleta*", hacia finales de 2013, tuvo conocimiento a través de OPERADOR DENUNCIANTE de que el referido abonado tenía interés en efectuar la portabilidad de sus líneas hacia dicha operadora. Sin embargo, considera que ninguna de las comunicaciones realizadas por OPERADOR DENUNCIANTE cumplía los requisitos de las Especificaciones Técnicas.

LCR considera que la comunicación escrita del cliente "*cumpliendo los requisitos exigidos por las Especificaciones Técnicas solicitando la portabilidad pretendida por ---*" se produjo con la recepción de un burofax el 9 de enero de 2014[6]. En dicho burofax, el abonado comunica que, en relación con el contrato

[5] Manifestada en sendos correos electrónicos de 27 y 28 de noviembre de 2013.
[6] LCR aporta copia del mencionado burofax enviado por el abonado, así como, de otro fechado el día 14 del mismo mes. Según indica este segundo burofax, el mismo es una reiteración del primero el cual no pudo ser entregado en el domicilio de LCR. El texto de este segundo burofax se contiene también en un correo electrónico enviado por el abonado a LCR el 14 de enero de 2014, aportado al presente expediente por LCR junto a su escrito de 27 de enero de 2014.

entre éste y LCR, "*ha decidido no prorrogar el mismo, dando por lo tanto cumplimiento al plazo de preaviso de un (1) mes*" establecido en la estipulación octava del contrato. Y continúa: "*En consecuencia, a partir del próximo día 19 de febrero de 2014, quedará resuelta de pleno derecho la relación contractual que nos mantenía unidos, sin que de ello se derive el abono de penalización alguna*". Por último, indica que, "*les rogamos que a la citada fecha de efecto, realicen todos los trámites necesarios para proceder a la portabilidad de los números* **[CONFIDENCIAL** ---- **FIN CONFIDENCIAL]**… *a favor del nuevo operador, cuyos datos les remitiremos antes de la fecha de resolución del contrato*".

LCR ha manifestado[7] que "*lo que verdaderamente tiene eficacia y validez jurídica a todos los efectos, es esta última declaración de voluntad manifestada de forma clara, precisa y fehaciente, fechada los días 9 y 14 de enero de 2014, de la que se desprende que es intención del abonado, cumpliendo las prescripciones normativas aplicables y ateniéndose a lo pactado en el contrato, de extinguir la relación contractual con LCR con fecha y efectos desde el día 19 de febrero de 2014 y nunca antes de esa fecha*." De esos burofaxes, LCR concluye que OPERADOR DENUNCIANTE se habría "*'precipitado' en sus solicitudes telemáticas*[8] *de portabilidad dirigidas a LCR",* pues, si *"--- hubiera tenido mandato expreso para tramitar la portabilidad, en nombre del abonado, (…) tendría en su poder un documento justificante en tal sentido*".

Sin embrago, de conformidad con los datos aportados por la AOP (ver folios 219 a 378 del expediente administrativo), las solicitudes de portabilidad de los números **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]** del abonado **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]** cursadas por OPERADOR DENUNCIANTE, como operador receptor, el 22 de noviembre de 2013[9], no fueron tramitadas por LCR hasta el 26 de febrero de 2014. En concreto, OPERADOR DENUNCIANTE cursaba sucesivamente en Portanet[10] la solicitud de portabilidad de estos números, cada vez que las mismas eran rechazadas por LCR o cada vez que expiraba el plazo de respuesta por el operador donante. En total, OPERADOR DENUNCIANTE intentó que se cursará la portabilidad de estos números en 52 ocasiones[11].

[7] En su escrito de 27 de enero de 2014.
[8] Debe entenderse que, con la expresión "*solicitudes telemáticas*", LCR hace referencia a aquellas tramitadas a través del sistema de gestión de portabilidades 'Portanet' de la que hacen uso los operadores del servicio telefónico fijo, en cumplimiento de la regulación aplicable en materia de portabilidad.
[9] Fecha en que se lanzó por primera vez la solicitud de portabilidad.
[10] Portal de gestión de la portabilidad en redes telefónicas fijas.
[11] Respecto al primer y tercer número telefónico indicado, únicamente la segunda solicitud fue rechazada por 'otras causas acordadas por operadores', en el resto de los 50 intentos de portar se produjo una falta de respuesta por el operador donante, que arrojaba el mensaje W por expiración de temporizadores, previsto en las Especificaciones Técnicas; respecto al segundo de los números telefónicos, en los 51 intentos de portabilidad se dejó expirar las solicitudes por el operador donante.

De igual modo, con la documentación obrante en el expediente, puede comprobarse que, ya el 21 de noviembre de 2013, el cliente manifestó a LCR, mediante un correo electrónico, su voluntad de portar sus números (ver folios 26 y 27 del expediente administrativo) y, al día siguiente (22 de noviembre de 2013), OPERADOR DENUNCIANTE comenzó a lanzar sucesivamente las solicitudes de portabilidad de dichos números a través del sistema de gestión de portabilidades. Dichas solicitudes de portabilidad firmadas por el cliente están fechadas los días 20 de noviembre y 19 de diciembre de 2013 y 19 de enero de 2014 (tratándose en los tres casos de una solicitud conjunta de los tres números concernidos).

Finalmente, a pesar de que LCR recibió el 9 de enero de 2014 lo que considera la "comunicación formal" del abonado, esta operadora manifestó, en su escrito de 27 de enero de 2014, que aún no había procedido a portar los números (portabilidad que no se produjo hasta el 26 de febrero de 2014) porque el abonado no había especificado, en dicho burofax ni posteriormente, a qué otra operadora quería cambiarse. No obstante, se ha constatado que en esa fecha, OPERADOR DENUNCIANTE ya había lanzado 35 veces las solicitudes de portabilidad de los referidos números telefónicos, a través de Portanet, por lo que LCR conocía a qué operador deseaba portarse el abonado.

- Sobre la denegación de la portabilidad:

LCR considera que no negó ninguna solicitud de portabilidad, puesto que no recibió "*comunicación formal y fehaciente alguna por parte del abonado expresando su intención de causar baja en los servicios prestados… y conservando, al tiempo, su numeración y en la que se hayan cumplido todos y cada uno de los demás requisitos formales a que se refiere el numeral 13.2 de la Especificación Técnica*".

En cuanto a esta comunicación formal del cliente, mediante un correo electrónico de 21 de noviembre de 2013 (ver folio 27 del expediente administrativo), LCR le requirió que le remitiera por correo ordinario un "*escrito firmado por el Administrador de la empresa, con el logo y datos de* ***[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]*** *solicitando la baja de todos los servicios. Si quieres nos lo puedes adelantar por mail. Recuerda que nuestro cliente es* ***[CONFIDENCIAL ---- FIN CONFIDENCIAL]****. A partir de la fecha de emisión de dicho escrito, y pasados los 90 días, procederemos a cancelar toda la numeración en nuestros sistemas, o en su defecto, a aceptar las portabilidades inversas*[12] *que solicitéis sobre la numeración que queráis conservar*."

Tal como puede comprobarse en los correos electrónicos intercambiados por el cliente con LCR, el 21 de noviembre de 2013 LCR le indicaba que debía remitir

[12] En su escrito de 27 de enero de 2014, LCR indica utiliza la expresión 'portabilidad inversa' para referirse a aquellos supuestos en que LCR actúa como operador donante.

un escrito firmado solicitando la baja de los servicios y, a partir de dicha fecha, pasados 90 días, procedería a cancelar la numeración. Un nuevo correo electrónico de LCR de 25 de noviembre de 2013 indicaba que "*hemos denegado la solicitud de portabilidad inversa en virtud de que aún no hemos recibido el escrito solicitando la baja con la antelación de 90 días que se especifica en el contrato*" (ver folio 26 del expediente).

Por todo ello, ha resultado probado que LCR denegó la portabilidad numérica al cliente, vía correo electrónico, hasta que transcurrieran 90 días desde una comunicación formal que debía enviar el cliente solicitando la rescisión del contrato, la cual LCR no considera que se produjo hasta el 9 de enero de 2014, a pesar de los mencionados correos electrónicos enviados por el cliente en noviembre de 2013 y de las continuas solicitudes de portabilidad a través de Portanet.

SEGUNDO.- LCR realizó un uso indebido de las causas de rechazo previstas en las Especificaciones Técnicas, en 12 casos analizados.

De acuerdo con las comprobaciones seguidas con la AOP, ha quedado acreditado que LCR realizó, entre el segundo semestre de 2013 y final de 2014, un mal uso de la causa de denegación de la portabilidad 'otras causas acordadas por operadores', así como de la expiración de temporizadores, establecidos en las Especificaciones Técnicas de la portabilidad, que afectó al proceso de portabilidad de 12 números telefónicos.

Estos incumplimientos de las Especificaciones Técnicas afectaron a los procesos de portabilidad de los números: **[CONFIDENCIAL ---- FIN CONFIDENCIAL]**. De forma específica, y según se detallará seguidamente, en once de los números indicados, el incumplimiento consiste tanto en un mal uso de la causa de denegación "otras causas acordadas por operadores", como en la expiración de los plazos de los procesos de portabilidad; en el supuesto restante, el incumplimiento consiste en la expiración de los plazos mencionados.

a) <u>Sobre las causas de denegación utilizadas por LCR</u>:

Entre las causas de denegación de la solicitud de portabilidad por el operador donante, recogidas en las Especificaciones Técnicas[13], se encuentra: "*Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal*".

LCR ha manifestado en el marco del presente expediente que utilizó la citada causa de rechazo de la portabilidad, por no encontrar en la aplicación informática de Portanet ninguna otra que se ajustara a la que realmente existía,

[13] En el apartado 5.1.4 de las Especificaciones Técnicas de 2009 y en el apartado 5.1.5 de las Especificaciones Técnicas de 2012.

y que no disponía de un acuerdo voluntario con --- para denegar la portabilidad de los números denunciados.

Así, resulta necesario analizar el adecuado uso de esta causa de rechazo por parte de LCR, atendiendo a la manifestación realizada por la propia operadora imputada[14], de que no existe un acuerdo con --- acerca de otras causas de rechazo que avalara las denegaciones que se produjeron, atendiendo a su manifestación sobre que utilizó la mencionada causa de rechazo debido a "*la limitada y rígida terminología utilizada por la aplicación informática a través de la que se hacen las indicaciones de portabilidad ('Portanet') para encuadrar aquellos casos en que, por conceptos distintos a los estandarizados, no se puede proceder a cursar una portabilidad*", y atendiendo a los dilatados retrasos en la portabilidad de algunos números, tal como se explica a continuación.

Con este fin, durante la instrucción del expediente, se ha analizado la información aportada por la Entidad de Referencia sobre los datos de portabilidad de LCR como operador donante.

Concretamente, durante el segundo semestre de 2013 y el 2014, periodo en el que se produjeron las incidencias denunciadas por ---, LCR atendió, en rol de operador donante, --- solicitudes de portabilidad[15].

De conformidad con los datos de la AOP, el volumen de rechazos de portabilidad de LCR en ese periodo, como operador donante, ascendió a ---:

	LCR
2º semestre 2013	---
2014	---

Las causas de rechazo utilizadas por LCR en el periodo concernido, arrojan los siguientes resultados[16]:

[---]

Al margen de la causa de 'falta de correspondencia entre numeración y abonado', que resulta ser la más utilizada por LCR[17], la siguiente causa más utilizada por LCR fue la de 'otras causas acordadas por operadores', sumando

[14] En su escrito de 27 de enero de 2014.
[15] Concretamente, LCR indicaba haber ejecutado --- portabilidades en ese periodo.
[16] No se indican aquellas causas de rechazo previstas en las Especificaciones Técnicas que no fueron utilizadas por LCR en el periodo indicado.
[17] Esto es así también en el caso de otros operadores, según puede comprobarse en la comparativa aportada por la AOP al presente expediente, sobre las causas de rechazo utilizadas tanto por LCR como por los 4 principales operadores de red fija.

14 casos en 2013 (segundo semestre) y 4 casos en el año 2014[18], en total, 18 veces (procesos de portabilidad afectados y analizados). El uso de esta última causa no resulta habitual entre los operadores y el presunto mal uso de la misma por parte de LCR fue denunciado por OPERADOR DENUNCIANTE.

b) Sobre los números afectados por la causa de denegación "Otras causas acordadas por operadores":

Por ello, a continuación se analizan los procesos de los 12 números telefónicos en los que LCR rechazó la portabilidad al menos una vez por 'otras causas acordadas por operadores'. Algunos de estos números sufrieron más de un rechazo por esta causa: 18 rechazos sobre 12 números.

Es de interés indicar que la mayoría de los 18 procesos de portabilidad sobre los que utilizó la causa de rechazo mencionada eran procesos básicos en los que no debía proveerse acceso físico al abonado ni intervenía un operador revendedor donante, que pudieran justificar retrasos, errores u otras incidencias técnicas (solamente para una solicitud correspondiente al segundo semestre de 2013 y 3 correspondientes al 2014 intervenía un operador reventa[19]). En concreto:

- Con respecto a los números **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]** La portabilidad de los mismos en favor de --- se demoró en el primer caso 8 días y 10 días en el segundo, rechazándose una vez cada uno, mediante 'otras causas acordadas por operadores'. Las solicitudes de estos números se lanzaron el 12 de junio y el 25 de mayo de 2013, respectivamente.

- **Con respecto al número [CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL**

La solicitud de portabilidad se lanzó en Portanet el 22 de noviembre de 2013 y se portó finalmente a --- el 26 de febrero de 2014. Es decir, transcurrieron más de tres meses, como ya se había indicado en el acuerdo de incoación. LCR rechazó la portabilidad de este número en una ocasión utilizando la causa prevista en las Especificaciones Técnicas de 'otras causas acordadas por operadores' (el 26 de noviembre de 2013), y, posteriormente, la dejó expirar hasta en 50 ocasiones (mensaje W).

- **Con respecto al número [CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL**

Al igual que en el caso anterior, ---- solicitó la portabilidad de este número el 22 de noviembre de 2013, no llegándose a portar el mismo hasta el 26 de febrero del año siguiente, es decir, 91 días más tarde. Como se ha indicado, sufrió un

[18] LCR indicó en su escrito de 10 de abril de 2015 que se trataba de 17 casos.
[19] Correspondiendo al proceso básico el código 15 y al proceso asegurado que se sigue en caso de intervenir un operador revendedor donante, el código 16.

rechazo por 'otras causas acordadas por operadores' y hasta 50 expiraciones de la solicitud por falta de respuesta de LCR.

- **Con respecto al número [CONFIDENCIAL ---- FIN CONFIDENCIAL**

--- solicitó a LCR la portabilidad de este número el 22 de julio de 2014 y fue portado el 18 de agosto de 2014, es decir, trascurrido casi un mes, tras recibir un rechazo por 'otras causas acordadas por operadores' y 6 rechazos más por 'falta de correspondencia entre numeración y NIF'.

- **Con respecto al número [CONFIDENCIAL ---- FIN CONFIDENCIAL**

Se solicitó la portabilidad de este número el 4 de noviembre de 2014, portándose el día 17 del mismo mes al operador **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**, tras ser rechazada en una ocasión utilizando 'otras causas acordadas por operadores'. Su portabilidad sufrió un retraso de 13 días.

- **Con respecto al número [CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL**

La solicitud de este número se lanzó el 2 de diciembre de 2013 y se portó el 25 de febrero del año siguiente al operador **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**, es decir, 83 días más tarde. Resultó afectado por 5 rechazos por 'otras causas acordadas por operadores', además de tres rechazos por falta de respuesta por el operador donante.

- **Con respecto al número [CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL**

La portabilidad de este número se solicitó la primera vez el 2 de diciembre de 2013 y se portó el 25 de febrero del año siguiente al operador **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**, tras sufrir 3 rechazos por 'otras causas acordadas por operadores', 2 rechazos por 'falta de correspondencia entre numeración y NIF' y 3 rechazos por falta de respuesta por el operador donante. En total, 83 días de retraso.

- **Con respecto al número [CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL**

[CONFIDENCIAL ---- FIN CONFIDENCIAL] solicitó la portabilidad de este número el 20 de noviembre de 2013 y tras sufrir un rechazo por 'otras causas acordadas por operadores', en el que se hizo constar el mensaje: "*cliente no desea cambiar de operador*", el número no se portó y permaneció en LCR.

- **Con respecto al número [CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL**

[CONFIDENCIAL ---- FIN CONFIDENCIAL] solicitó la portabilidad de este número el 3 de octubre de 2014, la cual fue rechazada en una ocasión por 'otras causas acordadas por operadores'. En el proceso de portabilidad se hizo constar el siguiente mensaje: "*se envió mail con documento indicando que el*

cliente desea seguir con LCR". Por lo que el número permaneció en LCR, sin haber sido portado.

- **Con respecto al número [CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL**

Igual que en el caso anterior, **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL**] lanzó la solicitud de este número en la misma fecha y rechazado por la misma causa, haciéndose constar el mismo mensaje citado en relación con la voluntad del cliente de permanecer en el operador donante.

En el nodo central de la portabilidad fija consta que el número permanece en LCR, al igual que en el caso del número anteriormente analizado.

- **Con respecto al número [CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**

La portabilidad de este número fue solicitada por **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL**] por primera vez el 22 de agosto de 2014. Se rechazó la portabilidad 3 veces por 'falta de correspondencia entre numeración y NIF' y una última vez por 'otras causas acordadas por operadores', en la que se hizo constar el mensaje: *"Datos incorrectos"*. Tras esta última incidencia, no se ha vuelto a solicitar la portabilidad de este número, por lo que se encuentra en su donante inicial, que es LCR

c) <u>Sobre los casos de mal uso de la causa de denegación "otras causas acordadas por operadores" y sobre la expiración de los plazos establecidos:</u>

Hay 4 números que <u>no resultaron finalmente portados</u> tras haberlos rechazado LCR en una ocasión por 'otras causas acordadas por operadores'. En tres de ellos se hizo constar que el cliente deseaba permanecer con LCR y en el cuarto, que existían datos incorrectos.

En los tres primeros supuestos -**[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**-, LCR utilizó la mencionada causa una vez, en cada proceso, para cancelar la portabilidad solicitada por el cliente, señalando en el mensaje asociado a los rechazos que éste deseaba permanecer con LCR. Con la modificación de las Especificaciones Técnicas de 2012, que entraron en vigor el 11 de noviembre de 2013, se ha eliminado la posibilidad de cancelación del proceso de portabilidad por el operador donante. En estos tres casos, el proceso de portabilidad concernido fue posterior a esta fecha[20], es decir, estando ya en vigor la prohibición de cancelación por donante. Por tanto, se interpreta que LCR utilizó la referida causa en los casos analizados practicando indebidamente una cancelación por donante encubierta, lo que resulta contrario a la mencionada norma al no utilizarse la causa de denegación de la

[20] 3 de octubre de 2014 y 20 de noviembre de 2013.

portabilidad con la finalidad para la que está prevista y porque la cancelación por donante había sido eliminada de las Especificaciones Técnicas.

Respecto al cuarto número que no resultó portado -**[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL**]-, LCR indicó, en el mensaje adjunto al rechazo producido por 'otras causas acordadas por operadores', que los datos eran incorrectos. Conforme a las Especificaciones Técnicas, en caso de que la solicitud de portabilidad no contenga los datos correctamente, la causa de rechazo que debe utilizarse es 'falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF' o 'Falta de correspondencia entre numeración y administrativo/identificador del proceso mayorista'[21] en caso de que los datos del abonado no correspondan con los de esa numeración; o 'tipo de acceso incorrecto' en caso de que el error se encuentre en el tipo de acceso señalado en la solicitud. De este modo, queda acreditado que también respecto a la portabilidad del citado número se produjo un uso incorrecto de la causa de denegación 'otras causas acordadas por operadores', por parte de LCR.

A continuación se exponen las conclusiones respecto a los 9 números restantes, que resultaron portados, finalmente, al operador receptor: 6 de ellos a --- y 3 a otros operadores.

En dos de los números, **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**[22], asignados al cliente **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**, LCR dejó expirar en 50 ocasiones las reiteradas solicitudes de portabilidad formuladas por ---, además de ser rechazadas en una ocasión por LCR mediante la causa 'otras causas acordadas por operadores'. Como ha indicado LCR, no había acuerdo con --- para la utilización de la causa de denegación 'otras causas acordadas por operadores'. A pesar de que LCR utilizó 'otras causas acordadas por operadores' como causa de rechazo una sola vez en estos dos números, se percibe una gran irregularidad en los procedimientos de portabilidad de los mismos al haberse dejado expirar la solicitud hasta en 50 ocasiones, sin motivo alegado en el proceso de portabilidad.

En idénticas circunstancias se encontraba el número **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]** también denunciado por ---, cuyo proceso de portabilidad, a pesar de no haberse rechazado en ninguna ocasión por la causa ahora analizada de 'otras causas acordadas por operadores', se solicitó la portabilidad y se portó en las mismas fechas que los dos números anteriores (ya que formaban parte de una solicitud conjunta de portabilidad), y se dejó expirar en 51 ocasiones. Estos tres procesos de portabilidad serán analizados conjuntamente a continuación.

[21] Sólo aplicable a solicitudes de portabilidad que conllevan desagregación de bucle.

[22] Que coinciden con los 2 números pertenecientes al cliente **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**, analizados en el acuerdo de incoación del presente procedimiento: **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**. El tercer número de este cliente era el **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**.

Respecto a las incidencias acaecidas en los procesos de portabilidad de estos tres números, LCR ha afirmado que "*rechazó las peticiones de portabilidad remitidas por la denunciante en base a motivos sólidamente fundados. En primer lugar, porque no existía correlación entre el solicitante y el titular del contrato. En segundo lugar, y posteriormente, porque las peticiones eran inconsistentes con la voluntad comunicada por el usuario final*".

Por un lado, LCR indica que el proceso de portabilidad se vio originalmente dificultado por el cambio de titularidad del contrato debido a un cambio de denominación social que no le habría comunicado el abonado. Esta situación le "*llevó a no procesar la solicitud sin antes constatar la identidad del usuario final*" y, para ello, "*contactó con el usuario final a fin de regularizar la titularidad del contrato*".

Asimismo, LCR manifiesta que, a pesar de conocer la operación societaria, no podía aceptar la portabilidad "*pues cabía la posibilidad de que proviniese de la antigua gestión a fin de dañar a la nueva, o que la nueva gestión estuviese firmando la solicitud en nombre de la sociedad original sin disponer de los poderes al efecto*".

Aunque, hipotéticamente, esta fuese la razón que impedía a LCR admitir *a priori* la solicitud de portabilidad, la causa de rechazo que debió utilizar en ese caso es la de 'falta de correspondencia entre numeración y NIF', prevista en las Especificaciones Técnicas para estos supuestos. Sin embargo, LCR dejó expirar las reiteradas solicitudes en el sistema de gestión, sin dar respuesta alguna y así hasta en 50 ocasiones y durante tres meses, como ya se ha indicado.

Adicionalmente, es necesario indicar que el único modo de acreditar la voluntad del usuario en los procesos de portabilidad es el previsto en las Especificaciones Técnicas; esto es, mediante solicitud y cancelación de la portabilidad emitida por el abonado en las formas previstas en dicha norma; la cual no incluye una comunicación del cliente mediante burofax al operador donante con un mes de antelación a la fecha de la portabilidad.

Como se ha indicado *ut supra*, LCR había recibido desde el 22 de noviembre de 2013 las reiteradas solicitudes de portabilidad de **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]** que lanzaba ---, a través de Portanet, sin que diese respuesta a las mismas. Sin embargo, LCR considera que la única manifestación de voluntad del cliente se produjo con el mencionado burofax, recibido por LCR un mes y medio después de la primera solicitud de portabilidad a través de Portanet, cuando ya había rechazado hasta en 23 ocasiones las solicitudes de portabilidad de estos números mediante expiración de temporizadores o la causa de reiterada mención.

Por todo ello, se concluye que, respecto a los tres números telefónicos **[CONFIDENCIAL** ---- **FIN CONFIDENCIAL]**, LCR incumplió las

Especificaciones Técnicas de portabilidad fija de 2012, al haber hecho un uso incorrecto de las causas de denegación de las solicitudes.

En cuanto a los restantes 3 casos en que se portaron los números a ---, respecto al número **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**, se produjo un rechazo por 'otras causas acordadas por operadores' y 6 rechazos más por 'falta de correspondencia entre numeración y NIF' hasta que, finalmente, cambió de operador 14 días después de la primera solicitud. LCR utilizó la causa de rechazo 'otras causas acordadas por operadores' sin que existiera un acuerdo con el operador receptor a este respecto, como se ha indicado, además de combinarla con el uso de otra causa de rechazo a fin de retrasar la cesión del número telefónico al operador receptor, llevando a cabo un uso incorrecto de la causa indicada.

Idéntica conclusión se ha de alcanzar respecto a los números **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]** en los que también se encontraba --- como operador receptor, ya que no existía un acuerdo con --- para rechazar la portabilidad por razones distintas a las previstas en las Especificaciones Técnicas.

A continuación se analizan los procesos de portabilidad de los otros 3 números que sufrieron rechazos por 'otras causas acordadas por operadores'[23]:

En el caso del número portado a **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**, se produjo un retraso de 13 días, rechazándose en una ocasión por 'otras causas acordadas por operadores'. No se aprecia un retraso desmesurado ni la concurrencia de otras incidencias en su proceso de portabilidad, ni la reiteración de la solicitud ya que sólo se denegó una vez, portándose en la siguiente solicitud. Por lo que la utilización de esta causa pudo deberse a un error. Por ello, no puede concluirse que se haya producido un mal uso de las causas de rechazo previstas en las Especificaciones Técnicas en el proceso de portabilidad de este número.

Cuestión diferente resultan los dos números portados a **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]** con una demora de 83 días. En el primero de ellos, LCR rechazó 5 veces por 'otras causas acordadas por operadores' y en otras 3 ocasiones dejó expirar la solicitud. En el segundo número indicado, LCR rechazó en 3 ocasiones por 'otras causas acordadas por operadores', otras 2 veces rechazó por 'falta de correspondencia entre numeración y NIF' y finalmente en 3 ocasiones más dejó expirar las solicitudes.

Respecto a estos dos números telefónicos, si bien es cierto que no existe una denuncia de ---, teniendo en cuenta la insistencia del operador receptor en la solicitud de portabilidad de estos números, que se portó el número 83 días después de solicitar su portabilidad por primera vez, la gran dilación del

[23] En uno se encontraba como operador receptor **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**.

proceso y la utilización de la mencionada causa junto a otras, como los rechazos por falta de respuesta del operador donante, evidencian que no concurría un acuerdo entre los operadores para la utilización de la causa 'otras causas acordadas'. En consecuencia, queda probado un uso injustificado de las causas de rechazo por parte de LCR, en los procesos de portabilidad de estos números.

Por todo ello, se concluye que, entre el segundo semestre de 2013 y diciembre de 2014 (ambos incluidos), se ha constatado en 12 números un incumplimiento de las Especificaciones Técnicas: En once de los números **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**, el incumplimiento consiste tanto en un mal uso de la causa de denegación "otras causas acordadas por operadores", como en la expiración de los plazos de los procesos de portabilidad; en un supuesto adicional (el número **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**) el incumplimiento consiste en la expiración de los plazos mencionados.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I. COMPETENCIA DE LA CNMC

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, corresponde a esta Comisión *"realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo"*.

Esta remisión a la Ley 32/2003, de 3 de noviembre –en adelante, LGTel de 2003-, ha de entenderse efectuada en la actualidad a la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones –en adelante, LGTel de 2014-, que ha derogado la anterior ley.

El artículo 84 de la LGTel de 2014 (antiguos artículos 48.4 letra j) y 50.7 de la LGTel de 2003), al igual que hacían los artículos 6.5 y 29 de la Ley 3/2013, atribuyen a la CNMC *"el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley [LGTel]"*. A este respecto, el artículo 84 de la LGTel de 2014 establece la competencia sancionadora en los siguientes términos:

> *"A la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en el ámbito material de su actuación, cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los apartados 12, 15 y 16 del artículo 76, infracciones graves tipificadas en los apartados 11, 27, 28, 35 y 36 del artículo 77 e infracciones leves tipificadas en el apartado 4 del artículo 78".*

En aplicación de los preceptos citados, la CNMC tiene competencia para conocer sobre la conducta mencionada en los antecedentes de hecho y en los hechos probados y, en consecuencia, resolver sobre lo siguiente:

- El incumplimiento de las resoluciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones relativas a la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija en caso de cambio de operador, tipificado como infracción muy grave en los artículos 53 r) de la LGTel de 2003 y en el artículo 76.12 de la LGTel de 2014.

- El incumplimiento grave o reiterado por los operadores de las condiciones para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas tipificada como infracción muy grave por el artículo 53 s) de la LGTel de 2003, y por el artículo 76.16 de la LGTel de 2014, que tipifican el incumplimiento grave de las características y condiciones establecidas para la conservación de los números.

Por lo demás, atendiendo a lo previsto en el artículo 10.2 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, y en los artículos 20.2, 21.2 b) y 29 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, el órgano competente para incoar y resolver el presente procedimiento sancionador es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

II. PROCEDIMIENTO APLICABLE

El artículo 84.4 de la LGTel de 2014 dispone lo siguiente: *"El ejercicio de la potestad sancionadora se sujetará al procedimiento aplicable, con carácter general, a la actuación de las administraciones públicas. No obstante, el plazo máximo de duración del procedimiento será de un año y el plazo de alegaciones no tendrá una duración inferior a un mes".*

De este modo, y sin perjuicio de la previsión específica relativa a los plazos mencionados, que acaba de señalarse, el procedimiento aplicable es el establecido en los artículos 127 a 138 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como en el artículo 11 y siguientes del Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

Por otra parte, según el apartado 2 del artículo 29 de la citada LCNMC, *"Para el ejercicio de la potestad sancionadora, se garantizará la debida separación funcional entre la fase instructora, que corresponderá al personal de la dirección correspondiente en virtud de la materia, y la resolutoria, que corresponderá al Consejo"*.

III. TIPIFICACIÓN DE LOS HECHOS PROBADOS

El presente procedimiento sancionador se inició ante la presunta comisión de las infracciones muy graves tipificadas en los artículos 53.r) y 53.s) de la LGTel de 2003, por el presunto incumplimiento de las resoluciones por las que se aprueban las Especificaciones Técnicas de portabilidad fija de 2009 y 2012 y por el presunto incumplimiento de su obligación de garantizar a los abonados su derecho a conservar la numeración en caso de cambio de operador, respectivamente. La misma tipificación (como infracción muy grave) c se prevé para las conductas expuesta en la LGTel de 2014 (artículo 76.12 y 76.16).

En virtud del principio de tipicidad establecido en el artículo 129.1 de la LRJPAC, es necesario analizar si de la actuación realizada por LCR puede inferirse que ha existido un incumplimiento de las Resoluciones por las que se aprueban las Especificaciones Técnicas para la portabilidad fija, al haber utilizado incorrectamente las causas de denegación de las solicitudes de portabilidad, y al haber incumplido los plazos de los procesos de portabilidad, así como un incumplimiento de las condiciones para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas, al impedir contractualmente, el ejercicio, por parte de los usuarios, de su derecho a cambiar de operador conservando la numeración, de conformidad con lo establecido en la normativa.

III.1.- Sobre el incumplimiento de la obligación de garantizar el derecho al cambio de operador con conservación de la numeración

El presente procedimiento sancionador se inició ante la posible comisión de una infracción tipificada en el artículo 53.s) de la LGTel, que califica como infracción muy grave el incumplimiento grave o reiterado por los operadores de las condiciones para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas, concretamente por el presunto incumplimiento de LCR de su obligación de garantizar a los abonados su derecho a conservar la numeración en caso de cambio de operador.

La conducta analizada en el presente expediente está comprendida también en el tipo infractor más específico de la LGTel de 2014, en su artículo 76.16, manteniendo la infracción como muy grave (aunque con un límite de sanción superior (20 millones de euros), mientras que la sanción máxima de la LGTel de 2003 es de 2 millones de euros, en caso de no poderse determinar el beneficio bruto obtenido con la comisión de la infracción). En consecuencia, teniendo en cuenta el momento inicial de la comisión de los hechos probados (comenzaron en noviembre de 2013) y por contener la nueva ley una posible sanción más elevada, en aplicación del artículo 128 de la LRJPAC, se considera de aplicación la LGTel de 2003.

En particular, la LGTel de 2003 regula, en sus artículos 18 y 38.1.m), el citado derecho de los abonados a conservar, previa solicitud, la numeración que les haya sido asignada con independencia del operador que les preste el servicio, en el plazo máximo de un día laborable.

La regulación de tal derecho se ha desarrollado a través de los artículos 19.d) y 20.e) del Reglamento del Servicio Universal[24] que establecen, precisamente, a modo de "condiciones exigibles" para la explotación de las redes públicas de comunicaciones electrónicas y para la prestación del servicio telefónico disponible al público, la obligación de garantizar la conservación de los números de los abonados en los supuestos establecidos en la LGTel y en su normativa de desarrollo, la cual se impone a todos los operadores que exploten redes telefónicas públicas y/o que presten el servicio telefónico disponible público.

Asimismo, el Reglamento de Mercados establece en su artículo 44, relativo a *"Obligaciones y procedimientos"*, lo siguiente:

> *"1. Todos los operadores de redes telefónicas públicas, y los del servicio telefónico disponible al público, deberán facilitar a los abonados que lo soliciten la conservación de sus números, en los términos previstos en este reglamento. (…)"*

Es decir, los operadores están obligados a conservar la numeración asignada a sus clientes, cuando éstos deciden cambiar de operador, en un plazo determinado a contar desde la recepción de la solicitud.

Pues bien, de acuerdo con el Hecho Probado primero, ha quedado acreditado que, entre el 22 de noviembre de 2013 y el 26 de febrero de 2014, LCR obstaculizó el derecho a la conservación de la numeración de **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**, al mantener un sistema paralelo de acreditación de la voluntad del abonado, distinto y más exigente para el abonado que el regulado por esta Comisión, obstaculizando durante 91 días a este abonado su derecho al cambio de operador, y al hacer valer frente al cliente la cláusula que incluía su contrato en relación con el proceso para darse de baja y cambiar de operador (avisos con una anticipación de entre 30 y 90 días).

La importancia de garantizar la portabilidad numérica radica en el hecho de que, además de ser un instrumento que favorece el funcionamiento eficaz de la competencia en los mercados competitivos de comunicaciones electrónicas, es un factor clave que favorece las posibilidades de libre elección de los usuarios, al objeto de que puedan disfrutar de una amplia oferta de servicios sin ningún tipo de restricción. No obstante, para que esto sea posible es necesario que todos los operadores hagan un seguimiento preciso del procedimiento regulado para la conservación de la numeración, ya que el mismo trata de asegurar que los cambios de operador solicitados por los usuarios se lleven a cabo con

[24] Reglamento sobre condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

efectividad, esto es, en el tiempo establecido, con total trasparencia y con plenas garantías de protección del derecho de los usuarios a conservar la numeración. Así, ningún operador puede condicionar a un preaviso el ejercicio por parte de sus abonados del derecho a cambiar de operador con conservación de su numeración, sin perjuicio del posible pago de penalizaciones pactadas entre el operador y el cliente.

En efecto, de existir alguna cláusula de penalización en el contrato suscrito con un cliente, la misma no podría obstaculizar la tramitación de las portabilidades solicitadas en los plazos establecidos. Sobre este particular, como ya señaló en su momento la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones[25], la "*suscripción por parte de los abonados a los servicios de telefonía móvil de compromisos de permanencia a cambio de determinadas ventajas no debe implicar una barrera a la portabilidad*".

Pues bien, la conducta de LCR impactó sobre el citado derecho del cliente al requerir contractualmente una comunicación por escrito con antelación (que varía entre uno y tres meses) de su intención de rescindir el contrato, para cursar la portabilidad. Debido a la conducta de LCR, el cliente no pudo cambiar de operador cuando lo deseaba, hasta que no hubo enviado a LCR dicha comunicación por escrito, en la forma que se requirió, con la antelación prevista en su contrato.

Todo ello conllevó un retraso en la ejecución efectiva de sus solicitudes de cambio de operador, que según se ha podido comprobar fue de noventa y un (91) días, frente al plazo de un (1) día establecido actualmente en el artículo 38.1.m) de la LGTel de 2003 y en las Especificaciones Técnicas vigentes.

LCR afirma que, a excepción de lo sucedido con el cliente **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**, en los últimos años sus usuarios han ejercido su derecho a la conservación de la numeración en miles de casos sin enfrentarse a obstáculos derivados del contrato. Esta Comisión ha comprobado que las condiciones generales de contratación de años anteriores, hasta el 24 de febrero de 2015, requerían un preaviso para la rescisión del contrato del servicio telefónico fijo en términos similares a los del cliente analizado.

La CNMC considera la exigencia de un preaviso en cualquier caso como un posible obstáculo a la portabilidad. Se ha comprobado que este obstáculo ha actuado de forma efectiva en relación con los tres casos de los números expuestos en el Hecho Probado primero. No se han comprobado casos adicionales de denegación de las portabilidades por la existencia de estas cláusulas en los contratos. En cualquier caso, se ha llevado a cabo por parte de LCR, en 2015, la modificación de sus condiciones contractuales, para asegurar a sus clientes su derecho a la conservación de la numeración.

[25] RO 2006/422 y MTZ 2007/418. Véase también Resolución de la Sala de Competencia de la CNMC de 29 de octubre de 2014 del expediente S/0422/12/contratos de permanencia.

En conclusión, y en base a las comprobaciones llevadas a cabo, se estima que LCR cometió una infracción muy grave tipificada en el artículo 53.s) de la LGTel de 2003, ya que, durante el periodo comprendido entre noviembre de 2013 y el 26 de febrero de 2014 esta operadora incumplió reiteradamente su obligación de garantizar la conservación de la numeración a su cliente **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]** de conformidad con lo dispuesto en la normativa, tal y como disponen los artículos 19.d) y 20.e) del Reglamento del Servicio Universal relativos a las condiciones exigibles a los operadores explotadores de red y/o prestadores del servicio telefónico disponible al público, en relación con los artículos 18 de la LGTel de 2003 y 44 del Reglamento de Mercados.

III.2. Sobre el incumplimiento de las resoluciones por las que se aprueban las Especificaciones Técnicas de portabilidad fija de 2009 y 2012

El artículo 18 de la LGTel de 2003 (actual artículo 21 de la LGTel de 2014) establece que los operadores que exploten redes públicas telefónicas o presten servicios telefónicos disponibles al público deben garantizar que los abonados a dichos servicios puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste servicio, fijándose mediante real decreto los supuestos a los que sea de aplicación la conservación de números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que ésta se lleve a cabo.

El Reglamento de Mercados establece en su artículo 43.1 que:

> *"Cuando sea preciso para dar cumplimiento a la normativa vigente sobre conservación de números, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones establecerá y hará públicas las soluciones técnicas y administrativas aplicables."*

En uso de la habilitación competencial precitada, por un lado, con fecha 29 de julio de 2009 se aprobó la Resolución sobre la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración fija en caso de cambio de operador (DT 2008/352); por otro lado, el 26 de abril de 2012 se aprobó la Resolución que establecía una modificación de la especificación técnica anterior, la cual entró en vigor el 11 de noviembre de 2013 (DT 2009/1634).

Adicionalmente, dado que el tipo infractor del artículo 53.r) de la LGTel de 2003 se mantiene redactado en términos similares en el artículo 76.12 de la LGTel de 2014, estableciéndose los límites máximos de la posible sanción también en términos similares, salvo por la eliminación de algún criterio para establecer el límite máximo de la sanción, procede aplicar en este caso la LGTel de 2014, norma vigente en el momento en que se produjeron los últimos supuestos tenidos en cuenta en el Hecho Probado Segundo.

El artículo 76.12 de la LGTel de 2014 tipifica como infracción muy grave "*el incumplimiento de las resoluciones firmes en vía administrativa o de las medidas cautelares a que se refiere el artículo 82 de esta ley dictadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas, (…)*".

La infracción del artículo 76.12 de la LGTel de 2014 se concreta en el presente caso en el incumplimiento de las Resoluciones de 29 de julio de 2009 y 26 de abril de 2012 mencionadas.

En particular, tal y como consta en el Fundamento Jurídico Material Primero del acuerdo de incoación del presente procedimiento sancionador, el expediente se incoó contra LCR al concluir "*que existen fuertes indicios de incumplimiento por parte de LCR de las resoluciones por las que se aprueban las Especificaciones Técnicas de la Portabilidad fija de 2009 y de 2012, en cuanto a la forma de tramitación de las solicitudes, por el mal uso de las causas de denegación de las solicitudes de portabilidad existentes en las Especificaciones técnicas, lo que podría implicar la concurrencia de la infracción muy grave tipificada en el artículo 53.r) de la LGTel 2003*".

Las resoluciones de la CMT y de la CNMC son vinculantes en todos sus mandatos o decisiones de carácter imperativo.

Tanto la Resolución de 29 de julio de 2009 como la Resolución de 26 de abril de 2012 impusieron, expresamente, a los operadores integrantes de la AOP, entre los que se encuentra LCR, la implementación en el Nodo Central de los nuevos procesos de la portabilidad aprobados en la especificación técnica.

En el Hecho Probado segundo ha quedado acreditado que LCR realizó, entre el segundo semestre de 2013 y final de 2014, un incumplimiento de las Especificaciones Técnicas. Concretamente, LCR utilizó indebidamente diversas causas de denegación y dejó expirar solicitudes de portabilidad:

<u>LCR utilizó indebidamente la causa especificada como 'otras causas acordadas por operadores'</u>, que afectó al proceso de portabilidad de 11 números telefónicos, 4 de los cuales no llegaron nunca a cambiar de operador.

En este sentido, los operadores sólo pueden rechazar las solicitudes de portabilidad por las causas expresamente tasadas en las Especificaciones Técnicas. De conformidad con las mismas, no es posible esgrimir una causa tasada para amparar una causa no recogida en las Especificaciones Técnicas o utilizar una causa de denegación para fines distintos a los establecidos.

El uso indebido de las causas de denegación supone una infracción de los apartados 5.1.4 de las Especificaciones Técnicas de 2009 y 5.1.5 de las Especificaciones Técnicas de 2012, los cuales establecen las causas de denegación por el operador donante.

Por último, ha quedado acreditado que LCR dejó expirar las solicitudes de portabilidad de algunos números analizados.

En cuanto a la expiración de temporizadores, la misma está contemplada en la Especificación Técnica como un incumplimiento. Concretamente, en el apartado 8.2.1) de las Especificaciones Técnicas de 2012 (aplicables a los procesos de portabilidad de estos 5 números, por la fecha en que los mismos se llevaron a cabo[26]), dedicado a las 'incidencias relativas al proceso de alta de portabilidad':

> "*Incumplimiento del plazo TP1 (mensaje W): esta incidencia es aquella debida a un incumplimiento de la temporización TP1 por parte del operador donante. Es un caso específico de la incidencia relativa a incumplimiento de temporización.*"

En el primer punto del mismo apartado se señala:

> *"Incumplimiento de temporización: se utiliza cuando el operador destinatario de la incidencia no está cumpliendo los plazos estipulados en la especificación para los cambios de estado de una portabilidad."*

Como consecuencia del incumplimiento de los plazos individuales establecidos para los procesos que conforman la tramitación de la portabilidad (expiración de temporizadores), establecidos en las Especificaciones Técnicas, así como, por la utilización de causas de rechazo cuando las mismas no concurren, se produjo, por un lado, un retraso en las portabilidades gestionadas por LCR como operador donante y analizadas en el Hecho Probado segundo, de entre 8 y 91 días; y, por otro lado, en cuatro de los casos, la consecuencia que se produjo fue que los números no llegaran a portarse.

En la Especificación Técnica aprobada por la Resolución de 2009 se establecía un plazo de tramitación de la solicitud de portabilidad entre 3 y 4 días hábiles, mientras que la Resolución de 26 de abril de 2012 estableció en su Resuelve Segundo:

> *"**SEGUNDO.-** Fijar la disponibilidad efectiva de la portabilidad fija para los abonados en un día laborable, así como del resto de modificaciones incorporadas en el fundamento 4, antes del 1 de julio de 2013".*

Dicha Resolución tenía como objetivo agilizar y dotar de mayor seguridad a los procesos de portabilidad, no sólo para fomentar la competencia en el mercado sino también para permitir a los abonados cambiar de proveedor de servicios con mayores garantías y en el plazo de un día laboral, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 38.2.m) de la LGTel de 2003 (actualmente, artículo

[26] 22 de noviembre y 2 de diciembre de 2013.

47.1.c) de la LGTel de 2014), por el que se traspuso a nuestra legislación nacional el artículo 30 de la Directiva 2009/136/CE[27].

De este modo, LCR incumplió los plazos legalmente establecidos.

Por todo ello, se concluye que la conducta acreditada en el Hecho Probado segundo supone un incumplimiento, por parte de LCR:

- De la Resolución de 29 de julio de 2009, por el incumplimiento del plazo establecido de entre 3 y 4 días para efectuar la portabilidad, así como del apartado 5.1.4 de las Especificaciones Técnicas por el uso indebido de las causas de denegación, respecto a los números **[CONFIDENCIAL ---- FIN CONFIDENCIAL]**.

- De la Resolución de 26 de abril de 2012, por el incumplimiento del plazo de 1 día laborable para hacer efectiva la portabilidad, así como, el apartado 5 de las Especificaciones Técnicas, concretamente el 5.1 referido a 'Cambio de operador con conservación de la numeración', por no cumplir los temporizadores establecidos, y el apartado 5.1.5 de las Especificaciones Técnicas, por el uso indebido de las causas de denegación en los procesos de portabilidad de los números **[CONFIDENCIAL ---- FIN CONFIDENCIAL]**.

En definitiva, se concluye que existen pruebas suficientes del incumplimiento de la Resolución de 29 de julio de 2009 y de la Resolución de 26 de abril de 2012 por parte de LCR, y por tanto, de la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 76.12 de la LGTel de 2014.

IV. CULPABILIDAD EN LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN Y AUSENCIA DE EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD

a) Consideraciones generales:

Una vez acreditada la existencia de una infracción creada y tipificada por la ley, el ejercicio efectivo de la potestad sancionadora precisa de un sujeto pasivo al que se impute su comisión. La realización de un hecho antijurídico debidamente tipificado ha de ser atribuida a un sujeto culpable.

La necesidad de que exista una conducta dolosa o culposa por parte del administrado para que proceda la imposición de una sanción administrativa es reconocida por la Jurisprudencia y se desprende igualmente del artículo 130.1 de la Ley 30/1992, según el cual *«sólo podrán ser sancionados por hechos*

[27] Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento no. 2006/2004, sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores.

constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas que resulten responsables de los mismos aun a título de simple inobservancia».

Este precepto debe ser necesariamente interpretado a la luz de la doctrina jurisprudencial según la cual *«la acción u omisión calificada de infracción administrativa ha de ser, en todo caso, imputable a su autor, por dolo o imprudencia, negligencia o ignorancia inexcusable»*[28].

En todo caso, el elemento subjetivo que la culpabilidad supone se refiere a la acción en que la infracción consiste y no a la vulneración de la norma, tal y como ha declarado reiteradamente la jurisprudencia. Así, la sentencia del Tribunal Supremo de 30 enero 1991 (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 7ª), en su Fundamento de derecho 4, indica:

> *«Por último en cuanto a la alegada ausencia de intencionalidad de incumplir las disposiciones legales, referidas en la resolución sancionadora, y a la necesidad del dolo o culpa como elemento de la infracción administrativa, debe señalarse, que, sin negar este elemento, no puede afirmarse que el dolo o la culpa deban entenderse como acto de voluntad directamente referido a la vulneración de la norma que define el tipo de falta, sino que con lo que debe relacionarse dicha voluntad, como elemento del dolo o culpa, es con la conducta y el resultado de ella que dicha norma contempla como supuesto del tipo de falta.*
> *No es que se quiera vulnerar la norma, sino que se quiera realizar el acto que la norma prohíbe.»*

b) Examen de las circunstancias concurrentes en el presente caso:

En el presente caso, se imputan a LCR dos conductas antijurídicas:

La primera conducta antijurídica, relativa al incumplimiento grave o reiterado por parte de LCR de las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, concretado en no garantizar a su cliente **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]** entre el 22 de noviembre de 2013 y el 26 de febrero de 2014 su derecho al cambio de operador con conservación de la numeración en el plazo de un día.

LCR ha manifestado que nunca ha impedido el derecho de los usuarios a cambiar de operador y que no ha recibido otras denuncias por los mismos hechos. Sin embargo, lo cierto es que, tal como ha quedado acreditado en el Hecho Probado primero, las condiciones generales impuestas por LCR a su cliente le impidieron el ejercicio de su derecho a la portabilidad en las condiciones establecidas por la normativa.

[28] Entre otras, Sentencias del Tribunal Supremo de 22 de abril de 1991, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 6ª, de 12 de mayo de 1992, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 6ª, y 23 de febrero de 2012, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª.

LCR era plenamente consciente de que las condiciones contractuales imponían a sus clientes del servicio telefónico un preaviso de entre 30 y 90 días, para rescindir el contrato. Como ha reiterado la operadora en sus alegaciones, "*el hecho de que las especiales condiciones pactadas en el contrato llevaran aparejada una penalización a favor de LCR y cargo del abonado para el caso de resolución anticipada y unilateral de éste (ya fuera de manera formal o ya fuera mediante solicitud de portabilidad) exigía un especial celo y cuidado en mi representada*".

Sin embargo, LCR manifestó en su escrito de 15 de mayo de 2014, en el marco de la información previa en la que se analizaban los casos denunciados por ---, lo siguiente: "*el reconocimiento por esta parte, a raíz de este expediente administrativo… del eventual error en el que se ha podido incurrir en la relación comercial con* **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]** *y con la petición efectuada por ----*".

En este sentido, LCR indicó en el mencionado escrito que estaba "*procediendo a efectuar un profundo cambio en todo lo relativo a las condiciones generales de contratación aplicables a todos los contratos, los contratos mismos y los sistemas y procedimientos de contratación.*"

La culpa se caracteriza por la ausencia de voluntad de producir un determinado resultado y el descuido del sujeto para evitarlo, siendo evitable, ya sea de forma consciente, cuando se ha previsto, o inconsciente, cuando no se ha previsto el resultado pero éste era previsible.

Así, se concluye la existencia de, al menos, una conducta culpable por parte de LCR en base a los hechos que configuran el tipo infractor del artículo 53.s) de la LGTel de 2003, al no poner la diligencia debida en mantener unas condiciones generales en su contrato de prestación de servicios telefónicos que no impidieran a su cliente **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]** el ejercicio de su derecho al cambio de operador con conservación de la numeración asignada, cuando lo deseara y a ser tramitada en el plazo de un día.

La <u>segunda conducta antijurídica</u>, relativa al incumplimiento de las Resoluciones de 29 de julio de 2009 y 26 de abril de 2012 por la que se aprobaban las modificaciones de las especificaciones técnicas de portabilidad fija, conlleva la concurrencia de la infracción contenida en el artículo 76.12 de la LGTel de 2014.

Tal y como se ha acreditado en el Hecho Probado segundo, LCR era plenamente consciente de estar incumpliendo el procedimiento de portabilidad establecido en el apartado 5 de las Especificaciones Técnicas, así como los plazos para llevar a cabo el mismo. Es decir, LCR era plenamente consciente de no estar siguiendo el procedimiento y los plazos establecidos en las

Especificaciones Técnicas, utilizando para ello cualquier causa de denegación habilitada en Portanet, aunque la misma no concurriese.

En este sentido, LCR ha manifestado que si utilizó la causa "'*otras causas acordadas por operadores' "se debe, única y exclusivamente, a la limitada y rígida terminología utilizada por la aplicación informática a través de la que se hacen las indicaciones de portabilidad ('Portanet')*" (folio 39 del expediente administrativo).

Sin embargo, no es posible aceptar lo alegado por LCR. Esta operadora era consciente de que el uso indebido de ésta y otras causas de denegación, así como de que dejar expirar el plazo para aceptar o rechazar las portabilidades, de forma reiterada, suponía un incumplimiento de las Especificaciones Técnicas. Sin embargo, optó por el uso de dicha práctica con la finalidad de retener a sus clientes.

Asimismo, LCR ha manifestado que "*es política de LCR proceder a asegurarse de que, en toda petición de portabilidad cursada por un abonado u otro operador, se cumplen, de forma escrupulosa, todos y cada uno de los requisitos exigidos por la vigente normativa con el fin de evitar reclamaciones innecesarias*". Como se ha indicado, su obligación es tramitar la portabilidad en el plazo de 24 horas, resolver las incidencias con el operador receptor, en caso de que existan, y si tiene dudas sobre la voluntad del cliente, dispone de hasta 6 meses para solicitar al operador receptor, copia del documento acreditativo de la voluntad del abonado. En cambio, como ha quedado en el Hecho Probado Segundo, LCR tenía su propio procedimiento y sus propios plazos, a pesar de conocer el procedimiento para la tramitación de portabilidades a través del sistema Portanet, de conformidad con lo establecido en las Especificaciones Técnicas y de formar parte de la Entidad de Referencia.

Así, valorado el elemento intelectual de la culpabilidad en el procedimiento de referencia, se considera que LCR era plenamente consciente de que el incumplimiento de lo establecido en las Especificaciones Técnicas implicaba el tipo infractor definido en la LGTel, es decir, conocía su significación jurídica.

En definitiva, todo lo expuesto permite concluir que en LCR concurre el requisito de la culpabilidad al existir indicios a título de dolo en base a los hechos que configuran el tipo infractor recogido en el artículo 76.12 de la LGTel de 2014, por su voluntad de realizar un mal uso de las causas de denegación de la portabilidad, además de dejar expirar las mismas con la única finalidad de retener al cliente, y de incumplir los plazos establecidos en la norma, siendo plenamente consciente del incumplimiento que se estaba produciendo (elemento volitivo), y de los importantes perjuicios e inconvenientes que esa conducta estaba causando tanto sobre los clientes -que veían que su voluntad expresada acorde con las normas, a través de las solicitudes de portabilidad, no era admitida por LCR, implicando que tenían que tramitar varias veces su portabilidad- y la afectación a sus competidores como ---.

V. CONSIDERACIÓN DE LAS ALEGACIONES EFECTUADAS RESPECTO A LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

a) Alegaciones presentadas por LCR:

El 2 de noviembre de 2015 se recibió en el registro de la CNMC un escrito de alegaciones complementarias de LCR. Este escrito está presentado por correo administrativo el 29 de octubre de 2015, por lo que, aunque se recibe en la CNMC con posterioridad a la elaboración de la Propuesta de Resolución (28 de octubre de 2015), el imputado no hace en el mismo una valoración de dicha Propuesta, pues no la recibió hasta el 30 de octubre de 2015.

En cualquier caso, en este escrito recibido el 2 de noviembre de 2015, el imputado efectúa tres alegaciones:

- Que la denegación por "otras causas acordadas por operadores" fue utilizada por LCR de una forma esporádica, para reflejar la existencia de comunicaciones con el operador receptor seguidas con motivo de peticiones reiteradas de ese operador que eran defectuosas, y que venían siendo rechazadas por LCR.
- Que en el caso de los números [CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL] no se utilizó el motivo "otras causas acordadas por operadores".
- Que, a menudo, la dilación imputada a LCR se debe al expreso señalamiento por parte del operador receptor de que se demore la fecha de efectos en que se ha de ejecutar la portabilidad.

Adicionalmente, el 2 de diciembre de 2015 se recibió en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones de LCR relativo a la Propuesta de Resolución. Por medio de este escrito, LCR expresa lo siguiente:

- Respecto a la primera infracción, LCR manifiesta, esencialmente, que en la Propuesta de Resolución no se ha acreditado que su empresa haya establecido un sistema alternativo con respecto a la acreditación de la voluntad del usuario de portar su número, ni que dicho sistema se haya mantenido en el tiempo. Indica, además, que respetó la voluntad del usuario porque éste, mediante un burofax de 9 de enero de 2014, planteó que no quería que se activara la portabilidad sino hasta la fecha del vencimiento de su contrato (en febrero de 2014). Finalmente, con respecto a la tipificación de la infracción, señala LCR que la Propuesta de Resolución no ha justificado las circunstancias por las que pueda calificarse la infracción cometida como de "muy grave".

- Respecto a la segunda infracción, LCR indica que la Propuesta de Resolución incurre en infracción del principio *ne bis in idem* con respecto a los tres números de teléfono respecto de los que trata la infracción primera, y que no está probada la existencia de culpabilidad en la comisión de esta

segunda infracción, ni tampoco que el propósito de infringir las especificaciones de portabilidad fuera retrasar o evitar la portabilidad.

b) Valoración de las alegaciones:

Como se ha señalado, hay dos documentos de alegaciones de LCR posteriores a la elaboración de la Propuesta de Resolución; si bien, es en el segundo de ellos en el que LCR efectúa la consideración del contenido de dicha Propuesta. Se examina, no obstante, el contenido de ambos.

b).1 Alegaciones presentadas el 2 de noviembre de 2015:

Respecto a las alegaciones efectuadas por LCR en el escrito recibido el 2 de noviembre de 2015, la Sala de Supervisión Regulatoria considera lo siguiente:

- La razón con la que LCR trata de justificar el uso dado a la denegación por "otras causas acordadas por operadores", aparte de reflejar en sí mismo el uso incorrecto de la causa mencionada (pues, según se desprende de lo que alega LCR, el motivo de denegación, en realidad, se debería a alguna de las causas tasadas de rechazo), es, en cualquier caso, inconsistente con los hechos producidos.

  En efecto, si se observa la información aportada por la AOP (folios 2198 a 378 y folios 662 a 797 del expediente) se puede comprobar que, en múltiples casos de los intentos de portabilidad, la primera causa invocada por LCR, con respecto a los números a que se refieren los Hechos Probados, es la de "otras causas acodadas por operadores", la cual se emplea bien directamente (caso, por ejemplo, de los números **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**), o bien tras el inicio de algunos procesos previos que expiraron precisamente por la falta de respuesta de LCR sin invocación de causa alguna (caso, por ejemplo, de los números [**CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**).

- La afirmación de que en el caso de los números **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]** no se utilizó el motivo "otras causas acordadas por operadores" resulta expresamente contradicha por la AOP:

  Respecto al número **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**, el informe de la AOP sobre los intentos de portabilidad de este número se corresponde con los folios 364 a 367 del expediente. En el folio 366 se indica que *"…el operador ---- solicita la portabilidad al operador 00825 (Least Cost Routing Telecom S.L.), la cual es denegada por el Operador Donante mediante mensaje DSP2 con causa: "0006 - Otras causas acordadas por operadores""*.

  Del mismo modo, respecto al número **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]** la AOP afirma en su informe que *"el operador --- solicita*

la portabilidad at operador 00825 (Least Cost Routing Telecom S.L.), la cual es denegada por el Operador Donante mediante mensaje DSP2 con causa: "0006 - Otras causas acordadas por operadores"" (folio 368 del expediente).

- Finalmente, la alegación realizada por LCR de que a menudo la dilación en la activación del cambio se debe a que el operador receptor pretendía un cambio en su favor demorado en el tiempo tampoco se corresponde con la información aportada por la AOP, pues, en la práctica generalidad de los casos, las solicitudes de cambio tienen un número muy elevado de reiteraciones, a través de las cuales el operador receptor va insistiendo en un cambio que requiere, y que observa que no está tendiendo lugar. A modo de ejemplo, en el caso de los números **[CONFIDENCIAL** --- **FIN DE CONFIDENCIAL]** la portabilidad se solicita unas cincuenta veces, o en el caso de los números **[CONFIDENCIAL** --- **FIN DE CONFIDENCIAL]** unas diez veces.

b).2 Alegaciones presentadas el 2 de diciembre de 2015:

Con respecto a la primera de las dos infracciones concurrentes, el imputado expone *i)* que no estableció sistema alternativo de acreditación del consentimiento del cliente (respecto al contemplado en la normativa), *ii)* que respetó la voluntad del cliente y *iii)* que no está justificado que la infracción sea muy grave.

Respecto a estas alegaciones de LCR, de entrada ha de tenerse en cuenta que la primera de las infracciones imputadas se concreta en el comportamiento seguido por LCR con respecto a los tres números de teléfono indicados en el Hecho Probado primero. Pues bien, en todo caso, respecto de esos tres números a que se refiere la infracción (y al margen de que, en realidad, las propias condiciones contractuales aplicadas por LCR con un carácter general reflejaran, como señala el Hecho Probado primero, la exigencia de un escrito de preaviso), sí que queda acreditado en el expediente que LCR mantiene un sistema singular de acreditación del consentimiento. Así, el 21 de noviembre de 2013, ante las solitudes de portabilidad del cliente, LCR le indica:

> *"Por favor, remítenos por correo ordinario un escrito firmado por el Administrador de la empresa, con el logo y datos de* [CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL] *solicitando la baja de todos los servicios. Si quieres nos lo puedes adelantar por mail.*
> *Recuerda que nuestro cliente es* [CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL].
> *A partir de la fecha de emisión de dicho escrito, y pasados los 90 días, procederemos a cancelar toda la numeración en nuestros sistemas, o en su defecto, a aceptar las portabilidades inversas que solicitéis sobre !a numeración que queráis conservar." (*Folio 27 del expediente administrativo)

Se exige así, aparte de preaviso, documento escrito, dirigido al operador donante, suscrito por el administrador, y con el logo de la empresa según su

denominación actual. Téngase en cuenta, en particular, respecto al cambio de denominación, que, según se indica en el Hecho Probado primero, el cliente en cuestión había cambiado su denominación hacía ya dos años, sin que dicha circunstancia fuera un obstáculo en las relaciones que LCR mantenía con el mismo (el contrato suscrito por LCR con el cliente es de 2008).

Posteriormente, ante la queja del cliente por la aplicación de estas condiciones (*"Estoy muy descontenta con la atención comercial recibida"*), LCR insiste el 25 de noviembre de 2013, mediante correo-electrónico, en que se necesita consentimiento firmado por escrito, y con una antelación de noventa días: *"Te informamos que hemos denegado la solicitud de portabilidad inversa en virtud de que aún no hemos recibido el escrito solicitando la baja con la antelación de 90 días que se especifica en el contrato"* (folio 26 del expediente).

Como se observa, las comunicaciones expuestas ponen de relieve que se exigía al cliente demorar la portabilidad durante tres meses. Este aspecto también se refleja en la comunicación enviada por LCR a --- (el operador receptor) el 27 de noviembre de 2013:

> *"El tema es que esta gente tiene un contrato 'especial' firmado con LCR.*
> *Por ello se compromete a avisar con 90 días de antelación la baja del servicio y/o con 30 días anteriores a la finalización o renovación del contrato, el que expira el 28.02.14.*
> *En base a ello se pactaron las retribuciones en su momento.*
> *Le hemos pedido al cliente que curse la baja por escrito y no lo ha hecho.*
> *Por decisión de la Dirección se harán respetar los plazos."* (Folio 23 del expediente)

Las explicaciones de OPERADOR DENUNCIANTE sobre la improcedencia de aplicar las condiciones exigidas por LCR no fueron atendidas por esta empresa, que insiste en requerir el preaviso. En efecto, en un correo electrónico enviado por OPERADOR DENUNCIANTE a LCR el 27 de noviembre de 2013 (folio 23 del expediente) se recordaba lo siguiente: *"Desconozco los términos de lo que planteas. No obstante será una cuestión que tendrá que resolver LCR con el Cliente. En lo que respecta a la tramitación de potabilidades solicitadas por --- a LCR, la normativa que regula este proceso y la Ley General de Telecomunicaciones no se puede supeditar a pactos o acuerdos privados entre un cliente y un operador. Indícame si LCR va a seguir incumpliendo la Especificación Técnica de Portabilidad así como la Ley General de Telecomunicaciones para que actuemos en consecuencia denunciando esta situación ante los órganos competentes."*

Pues bien, en su descargo, LCR se refiere al burofax enviado, en realidad, en fecha posterior a estas comunicaciones a que acaba de aludirse (enviado el 9 de enero de 2014); burofax en el que, a su juicio, el cliente expresa que la portabilidad no se ha de activar sino hasta la fecha de finalización de su contrato.

Sin embargo, a juicio de esta Sala, el objeto de ese burofax no es demorar la portabilidad que había venido solicitándose desde hace mes y medio (y con cuya falta de atención recuérdese que el propio cliente había manifestado directamente a LCR su descontento), sino, meramente (dadas las fechas a que habían llevado las denegaciones de LCR y la firmeza de esta empresa en su denegación de la portabilidad), pasar por las condiciones impuestas por LCR al objeto de que, finalmente, fuera, al menos de este modo, portada la numeración:

> *"De conformidad con lo dispuesto en la Estipulación Octava del precitado Contrato, les comunicamos formalmente que la sociedad a la que represento,* [CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL] *ha decidido no prorrogar el mismo, dando por lo tanto cumplimiento al plazo de preaviso de un (1) mes establecido en la citada Estipulación. En consecuencia, a partir del próximo día 19 de febrero de 2014, quedará resuelta de pleno derecho la relación contractual que nos mantenía unidos, sin que de ello se derive el abono de penalización alguno."* (Folio 61 del expediente)

Por lo demás, en cuanto a la tipificación de la conducta como muy grave, ha de considerarse que el artículo 53.s) de la LGTel de 2003 tipifica, en efecto, como muy grave*, "El incumplimiento grave o reiterado por los operadores de las condiciones para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas"*. Pues bien, en el presente caso concurre una infracción referida a la condición de respetar la portabilidad. Ésta, como se ha razonado en el Fundamento de Derecho III, es una condición fundamental de la liberalización de los servicios de telecomunicaciones. Adicionalmente, se produce un incumplimiento prolongado (se extiende durante tres meses) durante los cuales el incumplimiento se reitera, para cada uno de los tres números telefónicos a que afecta la primera infracción, unas cincuenta veces (en las que se va denegando la portabilidad respecto de cada una de las solicitudes que se van sucediendo por parte del operador receptor).

Ha de aclararse que el hecho de que la conducta sea muy grave no implica que el reproche punitivo supere el ámbito de los tres números telefónicos a que afecta la infracción, sino que, con respecto a tales tres números (en que se concreta la infracción), la tipificación hecha implica que la infracción se aprecia como muy grave, dadas las circunstancias que concurren.

Con respecto a la <u>segunda de las dos infracciones indicadas</u>, el imputado expone que se infringe el principio de *ne bis in idem* y que no se justifica la culpabilidad.

Tal y como indica LCR, los 3 números telefónicos a los que se refiere el Hecho Probado primero forman parte del grupo de 12 números a los que se refiere el Hecho Probado segundo. Ahora bien, a juicio de esta Sala, ello no impide apreciar, también para esos 3 números, la segunda infracción: De acuerdo con lo que se expone en la Propuesta de Resolución, la primera infracción responde al propósito de LCR de no reconocer la portabilidad a sus clientes

sino hasta que se respete el preaviso escrito de tres meses que LCR exige contractualmente; en cambio, la segunda infracción se produce por el indebido uso de la causa de denegación "otras causas acordadas por operadores", así como también por la expiración de los plazos para dar contestación, como supuestos concretos que suceden en la tramitación de la portabilidad de las solicitudes que afectan a los tres números de que se trata.

Indudablemente hay una conexión entre ambas actuaciones, pero son diferentes los bienes jurídicos lesionados. Además, a juico de la Sala, en los términos en que han sido apreciadas las conductas, la comisión de una infracción no implica la necesaria comisión de la otra. En cualquier caso, aunque se considerase la existencia de una relación de tipo medial o instrumental entre las dos infracciones, ésta en nada afectaría al reconocimiento de la concurrencia de las dos infracciones, e implicaría que, con respecto a los tres números que se ven afectados, se habría de imponer la sanción más grave en su pena superior[29], excluyéndose los tres números de que se trata de la segunda infracción.

Sin perjuicio de remitir, al respecto de esta cuestión, a lo señalado en el Fundamento de Derecho siguiente, ha de considerarse, en este punto, la alegación de LCR de que la infracción del principio de *ne bis in idem* se produce, en particular, con respecto a la estimación del beneficio. Al respecto, esta Sala considera, lógicamente, que no es posible hacer una estimación del beneficio obtenido por la infracción que lleve a considerar dos veces el efecto producido con respecto a los tres números telefónicos a los que se acaba de hacer referencia. Ahora bien, se observa que la Propuesta de Resolución insiste en diversos puntos en que no es posible determinar un beneficio obtenido con la comisión de la infracción (páginas 31 a 33 de la Propuesta de Resolución, que se corresponden con los folios 871 a 873 del expediente administrativo), y que la cuantificación que se realiza se efectúa sólo como una cierta aproximación, de carácter adicional, a los efectos de poder ponderar la cuantía de la infracción dentro de los límites aplicables.

En cuanto a la cuestión de la culpabilidad, ha de indicarse que la voluntariedad en la realización de la conducta es nítida: Respecto de la utilización indebida de la causa "otras causas acordadas por operadores", y respecto a la expiración de plazos, es claro que se produce una utilización generalizada y reiterada en los números de que tratan las infracciones, y que, además, LCR era consciente de no tener un acuerdo con los operadores receptores a los efectos de establecer otros motivos de denegación de la portabilidad; no cabe, por tanto, apreciar un hipotético uso por error.

Finalmente, por medio del escrito de alegaciones presentado el 2 de diciembre de 2015, LCR reitera algunas de las alegaciones efectuadas en el escrito presentado el 2 de noviembre de 2015, ya consideradas, y, adicionalmente,

[29] *Ex* art. 77 Código Penal.

indica que, respecto a los cuatro números que no se portaron, había un error en la petición. Pues bien, respecto a esto último, como ya se indicó, para tres de los números se utilizó la causa 'otras causas' para realizar una cancelación por donante encubierta, y respecto al cuarto número, en que se indicó que los datos eran incorrectos, las causas que debió utilizar LCR eran las previstas en las especificaciones técnicas paras este fin (*falta de correspondencia o acceso incorrecto*).

VI. SANCIÓN QUE SE FORMULA, APLICABLE A LA INFRACCIÓN COMETIDA

VI.1. Criterios de graduación de la sanción:

En este apartado se procede a analizar, de acuerdo con los criterios de graduación contenidos tanto en la LGTel de 2003 como en la LGTel de 2014, los aspectos que hay que tener en cuenta para determinar la sanción para cada una de las conductas antijurídicas cometidas.

Con respecto a la **primera conducta antijurídica,** el artículo 56.2 de la LGTel de 2003 establece que la cuantía de la sanción que se imponga se graduará teniendo en cuenta lo siguiente:

> *"a) La gravedad de las infracciones cometidas anteriormente por el sujeto al que se sanciona.*
> *b) La repercusión social de las infracciones.*
> *c) El beneficio que haya reportado al infractor el hecho objeto de la infracción.*
> *d) El daño causado.*
> *Además, para la fijación de la sanción se tendrá en cuenta la situación económica del infractor, derivada de su patrimonio, de sus ingresos, de sus cargas familiares y de las demás circunstancias personales que acredite que le afectan."*

Por su parte, respecto a la **segunda conducta antijurídica**, el artículo 80.1 de la LGTel de 2014 establece que la cuantía de la sanción que se imponga se graduará teniendo en cuenta lo siguiente:

> *"a) La gravedad de las infracciones cometidas anteriormente por el sujeto al que se sanciona.*
> *b) La repercusión social de las infracciones.*
> *c) El beneficio que haya reportado al infractor el hecho objeto de la infracción.*
> *d) El daño causado y su reparación.*
> *e) El cumplimiento voluntario de las medidas cautelares que, en su caso, se impongan en el procedimiento sancionador.*
> *f) La negativa u obstrucción al acceso a las instalaciones o a facilitar la información o documentación requerida.*

g) El cese de la actividad infractora, previamente o durante la tramitación del expediente sancionador".

Asimismo, según el artículo 80.2 de la LGTel de 2014, "*para la fijación de la sanción también se tendrá en cuenta la situación económica del infractor, derivada de su patrimonio, de sus ingresos, de sus posibles cargas familiares y de las demás circunstancias personales que acredite que le afectan".*

Además de los criterios anteriores, tanto el artículo 56.2 de la LGTel de 2003 como el 80.1 de la LGTel de 2014 remiten expresamente a los criterios establecidos en el artículo 131.3 de la LRJPAC, según el cual:

> *"En la determinación normativa del régimen sancionador, así como en la imposición de sanciones por las Administraciones Públicas se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada, considerándose especialmente los siguientes criterios para la graduación de la sanción a aplicar:*
> *a) La existencia de intencionalidad o reiteración.*
> *b) La naturaleza de los perjuicios causados.*
> *c) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme."*

VI.2. Límites aplicables en la cuantificación de las sanciones:

De conformidad con el artículo 56.1b) de la LGTel de 2003, la primera infracción (infracción muy grave tipificada en el artículo 53.s) de la LGTel de 2003) podrá ser sancionada teniendo en cuenta lo siguiente:

> *"se impondrá al infractor multa por importe no inferior al tanto, ni superior al quíntuplo, del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones en que consista la infracción. En caso de que no resulte posible aplicar este criterio el límite máximo de la sanción será de dos millones de euros".*

Por otra parte, respecto a la segunda infracción, de conformidad con lo establecido en el artículo 79 de la LGTel de 2014:

> *"a) Por la comisión de infracciones muy graves se impondrá al infractor multa por importe de hasta veinte millones de euros.*
>
> *Por la comisión de infracciones muy graves tipificadas en las que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia tenga competencias sancionadoras se impondrá al infractor multa por importe no inferior al tanto, ni superior al quíntuplo, del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones en que consista la infracción. En*

caso de que no resulte posible aplicar este criterio, el límite máximo de la sanción será de 20 millones de euros".

Al respecto de lo previsto en estas normas, esta Sala considera que no es posible realizar una estimación con precisión de los beneficios que se derivan de la infracción, ya que se desconocen en todo caso los datos reales de consumo de los concretos clientes afectados, y se ignoran además los beneficios indirectos derivados para el imputado de la retención de los clientes por el período de tiempo que en cada caso ha trascurrido.

VI.3. Determinación de la sanción:

Con respecto a la infracción tipificada en el artículo 53.s) de la LGTel de 2003, aplicando los criterios de graduación de las sanciones antes expuestos, y considerando, de modo especial, la existencia de un daño producido al cliente, así como al operador competidor que se vio perjudicado por la conducta, daño que se proyecta durante un período de tres meses, y valorando además la circunstancia de que han resultado afectadas tres líneas de teléfono, se considera proporcionado imponer a LCR una sanción de diez mil euros (10.000) euros.

En relación a la infracción tipificada en el artículo 76.12) de la LGTel de 2014, aplicando los criterios de graduación de las sanciones antes expuestos, y considerando, de modo especial, en este caso, la intencionalidad de la conducta, y el hecho de que la cantidad de líneas afectadas por la infracción fue de al menos nueve, se considera proporcionado imponer a LCR una sanción de veinte mil (20.000) euros.

Vistos los citados antecedentes de hecho y fundamentos de derecho, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC,

RESUELVE

Primero.- Declarar responsable directo a la entidad Least Cost Routing, S.L. de la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 53.s) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, por haber impedido injustificadamente a su cliente **[CONFIDENCIAL --- FIN CONFIDENCIAL]**, el libre ejercicio de su derecho a la portabilidad numérica, entre el 22 de noviembre de 2013 y el 26 de febrero de 2014.

Segundo.- Imponer a Least Cost Routing, S.L. una sanción económica por importe de diez mil euros (10.000€) por la infracción indicada en el apartado anterior.

Tercero. -Declarar responsable directo a la entidad Least Cost Routing, S.L. de la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 76.12 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, por el incumplimiento:

- De la Resolución de 29 de julio de 2009, en cuanto al plazo establecido para efectuar la portabilidad, así como, al apartado 5.1.4 de las Especificaciones Técnicas por el uso indebido de las causas de denegación, respecto a los números **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**.

- De la Resolución de 26 de abril de 2012, en cuanto al plazo para hacer efectiva la portabilidad, así como, al apartado 5 de las Especificaciones Técnicas, concretamente el 5.1 referido a 'Cambio de operador con conservación de la numeración' por no cumplir los temporizadores establecidos y el apartado 5.1.5 de las Especificaciones Técnicas, por el uso indebido de las causas de denegación en los procesos de portabilidad de los números **[CONFIDENCIAL** --- **FIN CONFIDENCIAL]**.

Cuarto.- Imponer a Least Cost Routing, S.L. una sanción económica por importe de veinte mil euros (20.000€) por la infracción indicada en el apartado anterior.

La presente resolución agota la vía administrativa, no siendo susceptible de recurso de reposición. Puede ser recurrida, no obstante, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional cuarta, 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio.